

LIVRET EVALUATION TERMINALE BAC PRO

ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

*LOGO ET COORDONNEES*



Lycée professionnel …………………

……………………………..

……………………………..

Madame, Monsieur

Tuteur Formateur de l’élève.

Objet : Période de formation Ville de départ,

Terminale BAC PRO ARCU le ………………..

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions vivement d’avoir accepté d’accueillir et de former notre élève …………. dans votre entreprise pour une durée de quatre semaines.

.

|  |  |
| --- | --- |
| **Votre mission d’accueil** | Il est important que vous puissiez :   * accueillir et intégrer le jeune dans l’équipe d’accueil * l’aider à se repérer dans l’entreprise et dans son poste de travail * l’accompagner dans sa formation |
| **Votre mission de formation** | Le jeune doit appréhender la réalité des situations d’accueil ;   * Accueil physique et téléphonique, de médiation, gestion de flux * Accueil d’information, de d’approvisionnement et de réassort * Activités administratives   **Afin qu’il puisse réaliser :**   * + un rapport d’étonnement : dossier de 2 pages à remettre au tuteur professionnel fin de la 1ère semaine de stage   + un diagnostic interne de la fonction d’accueil : dossier de 4 pages à remettre lors de l’évaluation avec le tuteur professionnel et pédagogique au cours de la 4ème semaine)   + une proposition d’amélioration de la fonction d’accueil **:** dossiers de 8 pages à remettre et à soutenir pour l’épreuve E31. |
| **Votre mission d’évaluation** | **En milieu professionnel**  **E31 Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration**  **PFMP 5** : Réalisation par l’élève :   * + d’un rapport d’étonnement   + Diagnostic interne de la fonction d’accueil * Vous évaluez, conjointement avec le professeur chargé des enseignements de spécialité, * le rapport d’étonnement * le diagnostic et * la prestation orale du candidat   Le stagiaire fera apparaître les points forts et les points à améliorer ; il proposera une liste d’amélioration possible.  A l’issue de cette évaluation, une feuille de route sera remise au candidat pour préparer un dossier « Proposition d’amélioration de la fonction d’accueil ».  **PFMP 6** : Réalisation par l’élève du dossier   * « Proposition d’amélioration de la fonction d’accueil »   **En centre de formation**  **E31 Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration**  **E33 Accueil en face à face (Situation 1)**   * En fonction de vos disponibilités, vous pourrez participer à la commission d’évaluation qui se fera en centre de formation. |

Nous vous indiquons à toutes fins utiles les informations suivantes :

|  |  |
| --- | --- |
| **ELEVE - STAGIAIRE**  Nom et prénom : ……………………………………………………………………………………………………………………… Né(e) le : ……………………………………… à : ……………………….………. Département : …………………….. | |
| Adresse de l’élève : | Adresse des parents : |
|  |  |
| Portable : | Téléphone /Portable : |
| Nom du responsable légal de l’élève stagiaire : (père, mère, tuteur légal\*) …………………………………..  *(\*rayez la mention inutile)* | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **En cas** | **Personnes à prévenir** | | |
| D’Accident | Mr …………………….. | Chef d’établissement | **🕿 Dir**  0590 ………… |
| Mme ………………… | Directeur délégué aux enseignements technologiques et professionnels | **🕿 DDETP**  0590 ……………… |
| Retard, absence, suivi  Objectifs, convention,  comportement | Mme …………………… | Professeur référent | 🕿  0590 ………….. |

**Toute absence doit être rattrapée.**

**Le lycée rédigera un avenant à la convention.**

L’équipe pédagogique et moi-même apprécions votre active participation et nous vous remercions de bien vouloir réserver le meilleur accueil à notre élève.

M…………………..

Le proviseur